

**DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI
KEUANGAN TINGKAT INSTANSI DAN PENGARUHNYA
TERHADAP DAMPAK INDIVIDU DAN ORGANISASI
(Studi pada Satuan Kerja Kanwil DJPB dan KPPN se-Indonesia)**



TESIS

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mencapai Derajat Magister Sains Program Studi Magister Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh :
EDY NASRUDIN
NIM: S431508012**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2017

**DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI
KEUANGAN TINGKAT INSTANSI DAN PENGARUHNYA
TERHADAP DAMPAK INDIVIDU DAN ORGANISASI
(Studi pada Satuan Kerja Kanwil DJPB dan KPPN se-Indonesia)**

Disusun oleh:

EDY NASRUDIN

NIM: S431508012

Telah disetujui Pembimbing

Pada tanggal: 7 Juli 2017



Ari Kuncara Widagdo, SE., MBA., Ph.D., Ak.
NIP 197401061999031002

Mengetahui:

Ketua Program Studi Magister Akuntansi



Dr. Payamta, M.Si., Ak., CPA
NIP 196609251992031002

**DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI
KEUANGAN TINGKAT INSTANSI DAN PENGARUHNYA
TERHADAP DAMPAK INDIVIDU DAN ORGANISASI
(Studi pada Satuan Kerja Kanwil DJPB dan KPPN Se-Indonesia)**

Disusun oleh:
EDY NASRUDIN
NIM: S431508012

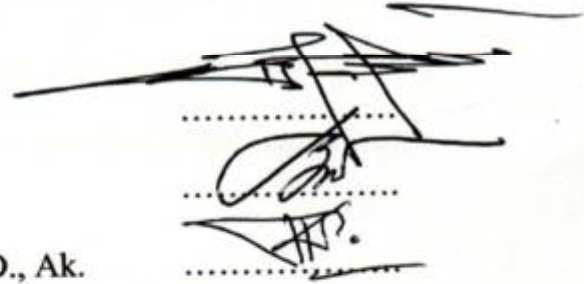
Telah disetujui Tim Penguji

Pada tanggal 31 Juli 2017

Ketua : Dr. Payamta, M.Si., Ak., CPA

Sekretaris : Dr. Bandi, M.Si., Ak.

Anggota : Ari Kuncara Widagdo, SE., MBA., Ph.D., Ak.



Mengetahui



Direktur PPs UNS

Prof. Dr. M. Fuqon Hidayatullah, M.Pd
NIP 196007271987021001

Kepala Program Studi
Magister Akuntansi



Dr. Payamta, M.Si., Ak., CPA
NIP 196609251992031002

PERNYATAAN

Nama : Edy Nasrudin
NIM : S431508012
Program Studi : Magister Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis berjudul “Determinan Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi dan Pengaruhnya terhadap Dampak Individu dan Organisasi (Studi pada Satuan Kerja Kantor Wilayah DJPB dan KPPN Se-Indonesia)” adalah betul-betul karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tesis ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tesis dan gelar yang saya peroleh atas tesis tersebut.

Surakarta, 31-07-2017

Yang menyatakan,



Edy Nasrudin

MOTTO

“Tiap-tiap yang berjiwa akan merasakan mati. Kami akan menguji kamu dengan keburukan dan kebaikan sebagai cobaan (yang sebenar-benarnya). Dan hanya kepada Kamilah kamu dikembalikan”

QS. Al Anbiya (21): 35

“Sebaik-baik kalian adalah orang yang paling banyak memberi manfaat bagi orang lain”

Al Hadits

“Teruslah berikhtiar dan berdo'a, tuk menggapai asa dan cita bersama keluarga yang dicinta hingga akhir usia dan meninggalkan jejak yang membuat bangga bagi generasi berikutnya”

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya sederhana ini penulis dedikasikan untuk:
Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta,
Kedua orang tuaku, Bapak Drs. Junaedi dan Ibu Nasiyah
yang memberikan semangat dan do'a,
Istriku tercinta Wenny Triayuningsih, S.Pd.
yang senantiasa memotivasi agar tulisan ini cepat selesai,
Kedua anakku tercinta Fathul Azzam An Nadhif dan Gibran Hafidzul Ilmi
yang menjadi sumber semangat menulis karya ini*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Determinan Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi dan Pengaruhnya terhadap Dampak Individu dan Organisasi (Studi pada Satuan Kerja Kanwil DJPB dan KPPN se-Indonesia)”, sebagai salah satu persyaratan kelulusan derajat Sarjana S2 pada Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari penelitian ini tidak sempurna dan tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat dari minimnya pengetahuan dan pengalaman. Penyelesaian tesis ini bukan hasil jerih payah sendiri, akan tetapi melibatkan beberapa pihak yang memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Kepala Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Republik Indonesia yang telah berkenan memberikan kesempatan berupa beasiswa program STAR BPKP.
2. Sekretaris Ditjen Perbendaharaan beserta jajarannya yang telah memberikan izin tugas belajar bagi penulis, serta rekan-rekan KPPN Sragen semoga tetap kompak dan semangat.

3. Prof. Dr. Ravik Karsidi, M.S., selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Prof. Dr. M. Furqon Hidayatullah, M.Pd., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Dr. Hunik Sri Sawitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Dr. Payamta, M.Si., Ak.,CPA., selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
7. Ari Kuncara Widagdo, S.E., MBA., Ph.D., Ak., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan membagikan ilmunya untuk keberhasilan penulisan tesis ini.
8. Dr. Bandi, M.Si., Ak., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini.
9. Sutaryo, S.E., M.Si., Ak., dan Bapak Ibu dosen beserta staf di Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah banyak memberikan bimbingan keilmuan, khususnya dalam disiplin ilmu akuntansi.
10. Bimanyu Eka Yuda, Nurhayani Mustofa dan Leli Triana yang telah memotivasi penulis untuk menempuh pendidikan S2 serta rekan-rekan STAN-er '05 di KPPN Sragen: Edy Suwignyo, Anna Berliana dan Herlina Dwi Wulandari yang senantiasa membantu dan menjadi teman diskusi dalam penelitian ini.

11. Mas Priyo dan Mbak Runi yang telah membantu penulis dalam administrasi perkuliahan dan beasiswa STAR BPKP.
12. Teman-teman mahasiswa MAKSI STAR-BPKP Batch IV: Fu'ad, Puspandoyo, Sugiyanta, Supriyanto, Yudha, Aditya, Arifien, Subiyanto, Trisugiarto, Thedy, Zaenal, Dhony, Iwid, Ika, Farida, Yulia, Astri, Iset, Eka, Fitriana, Mariani, Endang, dan Titania, terima kasih atas persahabatan dan kerja samanya selama menempuh studi.
13. Semua pihak yang telah berkenan membantu pelaksanaan penelitian hingga selesainya penulisan tesis.

Surakarta, 2017

Edy Nasrudin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	17
A. Kajian Pustaka.....	17
1. Sistem Informasi.....	17
2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
3. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	21
4. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	23
5. Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)	25
6. Pengguna SAKTI.....	28
7. Ekspektasi Kinerja.....	30
8. Ekspektasi Usaha.....	32
9. Kondisi yang Memfasilitasi.....	33
10. Kualitas Informasi	34
11. Kualitas Sistem	35
12. Sikap pada Penggunaan.....	35
13. Kepuasan Pengguna	36
14. Dampak Individu.....	37
15. Dampak Organisasi	37

B. Penelitian Sebelumnya	38
C. Pengembangan Hipotesis	45
1. Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Kepuasan Pengguna	46
2. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	47
3. Pengaruh Sikap pada Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna	48
4. Pengaruh Ekspektasi Kinerja dan Ekspektasi Usaha terhadapKepuasan Pengguna yang Dimediasi Sikap pada Penggunaan	49
5. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Individu.....	50
6. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap DampakOrganisasi ...	51
7. Pengaruh Dampak Individu terhadap Dampak Organisasi... ..	52
8. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Organisasi yang Dimediasi oleh Dampak Individu	53
C. Kerangka Model Penelitian.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Jenis Penelitian.....	56
B. Populasi dan Sampel Penelitian	56
C. Metode Pengumpulan Data	58
1. Metode Survei	58
2. Survei <i>Online</i>	58
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	59
1. Ekspektasi Kinerja.....	60
2. Ekspektasi Usaha.....	60
3. Kondisi yang Memfasilitasi.....	60
4. Kualitas Informasi	61
5. Kualitas Sistem.....	61
6. Sikap pada Penggunaan.....	62
7. Kepuasan Pengguna.....	62
8. Dampak Individu.....	63
9. Dampak Organisasi.....	63
E. Strategi Penelitian.....	67
1. Langkah Meminimalisir Kelemahan Metode Survei	68
2. Langkah Meminimalisir Bias Survei.....	69
F. Teknik Analisis Data	70
1. Alat Statistik	70
2. <i>Editing</i> dan <i>Coding</i> Data	71
3. <i>Screening</i> Data.....	71

a. Data yang Hilang	71
b. <i>Unengaged Responses</i>	72
4. Persamaan Model Struktural <i>Partial Least Square</i> (PLS)	73
5. Pengujian Instrumen	76
a. Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	77
b. Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	77
6. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	78
a. Uji Validitas.....	78
b. Uji Reliabilitas.....	80
7. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	81
8. Pengujian Hipotesis	81
9. Uji Efek Mediasi	82
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	84
A. Data Penelitian	84
1. Data Deskriptif Responden.....	84
2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	90
B. Pengujian Instrumen	96
1. Pengujian Instrumen <i>Pilot Test</i>	96
2. Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	97
3. Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	98
4. Uji <i>Non-Response Bias</i>	99
C. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	103
1. Uji Validitas Konvergen	103
2. Uji Validitas Diskriminan	105
3. Uji Reliabilitas	108
D. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	110
1. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	110
2. Pengujian <i>Goodness of Fit</i>	111
3. Pengujian Hipotesis	112
4. Hasil Penelitian	114
5. Analisis Hasil	119
a. Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI (H_1).....	121
b. Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI (H_2).....	122
c. Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI (H_3).....	123
d. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI (H_4).....	125
e. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	

SAKTI (H ₅).....	125
f. Pengaruh Sikap pada Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI (H ₆).....	126
g. Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI melalui Sikap pada Penggunaan (H ₇)	127
h. Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI melalui Sikap pada Penggunaan (H ₈)	128
i. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Individu (H ₉).....	129
j. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Organisasi (H ₁₀)	130
k. Pengaruh Dampak Individu terhadap Dampak Organisasi (H ₁₁)	131
l. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Organisasi melalui Dampak Individu (H ₁₂)	133
6. Uji Tambahan	134
a. Kelompok Jenis Kelamin (<i>Gender Groups</i>)	135
b. Kelompok Lokasi (<i>Location Groups</i>)	137
c. Kelompok Pelatihan (<i>Training Groups</i>)	138
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN.....	140
A. Kesimpulan	140
B. Implikasi	142
1. Implikasi Teoritis.....	142
2. Implikasi Praktis.....	143
C. Keterbatasan Penelitian dan Saran	144
1. Keterbatasan.....	144
2. Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model TAM.....	20
2. Model Kesuksesan Sistem Informasi	22
3. Model UTAUT	24
4. Kerangka Pemikiran	55
5. Nilai <i>Loading Factor</i>	104

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Sistem Aplikasi yang Digunakan Saat Ini	4
2. Tahapan Pelaksanaan <i>Piloting</i> SAKTI	7
3. Petikan Hasil Survei Pengguna SAKTI	9
4. Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian	64
5. Rincian Kuesioner Penelitian.....	85
6. Rincian Sebaran Kuesioner	86
7. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	86
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	87
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan/Posisi Pengguna.....	87
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	88
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pelatihan Terkait SAKTI yang Pernah Diikuti	89
12. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	90
13. Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	97
14. Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	99
15. Hasil Uji <i>Non Response Bias</i>	100
16. <i>Independent Sample Test</i>	102
17. Nilai AVE	105
18. Nilai <i>Cross Loading</i> Pengukuran dengan Konstruk	106
19. <i>Output</i> Validitas Diskriminan	108

20. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	109
21. Nilai <i>R-Square</i>	110
22. Nilai <i>Average R-Squared</i> dan <i>Average Communality</i>	112
23. <i>Output Path Coeffisients</i> dan <i>P-Value</i>	113
24. Hasil Pengujian <i>Total Effect</i>	117
25. Nilai VAF dari Variabel Mediasi.....	117
26. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	120
27. <i>Output Path Coeffisients</i> dan <i>P-Value – Gender</i>	135
28. <i>Output Path Coeffisients</i> dan <i>P-Value –Lokasi</i>	137
29. <i>Output Path Coeffisients</i> dan <i>P-Value – Pelatihan</i>	138

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Permohonan Ijin Penelitian	156
2. Persetujuan Ijin Penelitian	157
3. Nota Dinas Bantuan Penelitian.....	158
4. Kuesioner Penelitian.....	159
5. Hasil Output SPSS 19 <i>Descriptive Statistic</i>	163
6. Hasil Output SPSS 19 <i>Uji Non-Response Bias</i>	164
7. Hasil Output SmartPLS 3.2.6	166

ABSTRAK

Edy Nasrudin
NIM: S431508012

DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP DAMPAK INDIVIDU DAN ORGANISASI (Studi pada Satuan Kerja Kanwil DJPB dan KPPN se-Indonesia)

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) merupakan program transformasi berskala besar dibidang keuangan negara yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan anggaran dan perbendaharaan negara melalui penyempurnaan proses bisnis dan pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan kesuksesan penerapan SAKTI berupa kepuasan bagi pengguna Aplikasi SAKTI di Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPB) dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) serta menganalisis dampak individu dan organisasi dengan menggunakan model integrasi (*integrated model*).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengguna SAKTI pada unit akuntansi di Kanwil DJPB dan KPPN di seluruh Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode *sampling* jenuh (*sensus*) yakni dengan menjadikan seluruh populasi sebagai sampel. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner dan variabel diukur dengan skala *likert*. Tingkat pengembalian kuesioner sampai batas waktu yang ditentukan sebanyak 282 responden. Teknis analisis yang digunakan adalah (PLS) *Partial Least Square* dengan pengolahan data menggunakan perangkat lunak SmartPLS Versi 3.2.6

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitasi, kualitas informasi, kualitas sistem dan sikap pada penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu dan organisasi.

Kata kunci : Kepuasan pengguna, aplikasi keuangan, keuangan negara

ABSTRACT

Edy Nasrudin
NIM: S431508012

DETERMINANT OF USER SATISFACTION OF FINANCIAL APPLICATION SYSTEM OF INSTITUTIONS LEVEL AND ITS EFFECT ON INDIVIDUAL AND ORGANIZATION IMPACT (Study at DJPB Regional Offices and KPPN in Indonesia)

Financial Application System of Institutions Level (SAKTI) is a large-scale transformation program in state finance that aims to improve efficiency, effectiveness, accountability and transparency in the management of state budget and treasury through the perfecting of business processes and the utilization of integrated information technology. This study aims to analyze the factors that influence the acceptance and success of the application of SAKTI in the form of satisfaction for the users of SAKTI Application in Directorate General of Treasury (DJPB) Regional Office and State Treasury Service Office (KPPN) as well as analyzing the impact of individuals and organizations by using integrated model.

In this study the population is a user of SAKTI in the accounting unit in DJPB Regional Office and KPPN throughout Indonesia. This research uses sampling method saturated (census) that is by making the entire population as a sample. Primary data were collected using questionnaires and variables measured by Likert scale. The rate of return of the questionnaire to the specified time limit is 282 respondents. Technical analysis used is (PLS) Partial Least Square with data processing using SmartPLS software Version 3.2.6

Based on the result of the analysis, it can be concluded that performance expectancy, effort expectancy, facilitating condition, information quality, system quality and attitude toward using have positive and significant effect on user satisfaction. User satisfaction also has a positive and significant effect on the individual and organization impact.

Keywords : *User satisfaction, financial application, state finance.*